

Teemu Lahtinen

Opetuskorjaamon toiminnan kehittäminen

Työnvastaanoton työohjeen laatiminen

Opinnäytetyö

Kevät 2018

SeAMK Tekniikka

Konetekniikan tutkinto-ohjelma



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU
SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

Opinnäytetyön tiivistelmä

Koulutusyksikkö: SeAMK Tekniikka

Koulutusohjelma: Konetekniikka

Suuntautumisvaihtoehto: Auto- ja työkonetekniikka

Tekijä: Teemu Lahtinen

Työn nimi: Opetuskorjaamon toiminnan kehittäminen

Ohjaaja: Ari Saunamäki

Vuosi:2018

Sivumäärä:36

Liitteiden lukumäärä:

Opinnäytetyön tilaajana toimii Koulutuskeskus Sedu Törnäväntien auto-osasto. Työn taustalla on Törnäväntien auto-osastolle käynnistettävä opiskelijavetoinen työnvastaanotto. Uudenlainen oppimisympäristö vaatii opettelua sekä opiskelijoilta että opettajilta. Toimiessaan oikein työnvastaanotto tulee lisäämään todellisten asiakaspalvelutilanteiden oppimista ja samalla opiskelijoiden vastuunottaminen omista ja muiden töistä lisääntyy. Asiakaspalvelu on yksi tärkeä osa-alue, joka ajo-neuvoasentajan tulee hallita.

Opinnäytetyön tavoitteena oli luoda opetuskorjaamon työnvastaanottoon työohje. Opinnäytetyön kirjallisessa osuudessa perehdytään korjaamoprosessiin, esimiesmäiseen työskentelyyn sekä prosessijohtamiseen. Työn tilaajan ollessa ammatillinen oppilaitos liittyy opinnäytetyön teoriaosioon oleellisesti pedagogiikka. Ammatillisen koulutuksen reformi on otettu käyttöön juuri tämän opinnäytetyön kirjoittamisen aikaan, joten sen ottaminen huomioon teoriaosiossa oli hyvin ajankohtaista.

Opinnäytetyön tuloksena valmistui kirjallinen työohje työnvastaanottoon. Työohjetta laatiessa otettiin huomioon teoriassa esitetyt asiat, kuten korjaamoprosessi. Työohjeen luomisessa pyrittiin ottamaan huomioon erilaisten oppijien tarpeet. Työohje toimii opettajien opetusmateriaalina heidän käydessään teoriassa läpi työnvastaanotossa toiminen. Opiskelijoille työohje toimii ohjenuorana, jonka avulla heidän on helpompi työskennellä työnvastaanotossa. Työohjetta ei julkaista tämän opinnäytetyön julkisessa versiossa.

Avainsanat: korjaamot, esimiestyö, esimiestaidot, työnvastaanotto, opetuskorjaamo

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Thesis abstract

Faculty: School of Technology

Degree programme: Mechanical Engineering

Specialisation: Automotive and Work Machine Engineering

Author: Teemu Lahtinen

Title of thesis: Developing the Operations of an Educational Repair Shop

Supervisor: Ari Saunamäki

Year: 2018

Number of pages: 36

Number of appendices: 1

This thesis was ordered by the vehicle sector of Koulutuskeskus Sedu Törnäväntie. At the educational repair shop they are starting a new student operated work reception where the students practice taking responsibility of the customer service process. This type of new learning environment requires adjustments both from the students and their teachers. When functioning as planned the work reception will improve students' learning in customer service situations as well as their ability to take responsibility of different tasks in the repair shop. Customer service plays a significant part in the work of a car mechanic.

The aim of this thesis was to create a manual for the educational repair shop. The theoretical part concentrated on the repair workshop process at Sedu Törnäväntie, superior like working methods and process management. The pedagogical point of view is significant because the thesis is commissioned by a vocational school. The reformation of vocational education was also introduced in the theoretical part of this thesis because it had been put into practice during this thesis project.

A student manual for the customer service was the result of this thesis. While writing the manual, the theoretical issues, such as the workshop process were taken into account. The aim was to consider the students' different needs and abilities to learn while making the manual. This student manual works as teaching material for the vocational teachers while going through the theory of customer service work with their students. For the students this is the manual which helps them to learn how to work in customer service.

Keywords: repair shops, managerial work, supervisor skills, work reception, educational repair shop

SISÄLTÖ

Opinnäytetyön tiivistelmä.....	1
Thesis abstract	2
SISÄLTÖ	3
KUVA- JA KUVIOLUETTELO.....	4
KÄYTETYT TERMIT.....	5
1 JOHDANTO	6
1.1 Työn tausta	6
1.2 Työn tavoitteet.....	6
1.3 Työn rakenne	7
1.4 Työn rajaukset.....	7
1.5 Sedun ja koulutuksen esittely	7
2 TEORIAOSIO.....	9
2.1 Opetushallituksen ja lain määritelmät ammatilliselle tutkinnolle	9
2.2 Korjaamoprosessi	10
2.3 Esimiesmäinen työskentely sekä prosessijohtaminen.....	14
2.4 Pedagogiikka	16
2.5 Ammatillisen koulutuksen reformi.....	19
3 TYÖOHJEEN LAATIMINEN.....	22
3.1 Opetuskorjaamon nykytilanteen kartoitus	22
3.2 Työnvastaanoton tarve.....	27
3.3 RAT24h-ohjelman hyödyntäminen	28
4 TYÖOHJEEN TARKASTELU.....	29
4.1 Työohjeen toimivuus	29
4.2 Opettajien haastattelut ja työohjeen arviointi.....	29
5 YHTEENVETO JA POHDINTA	31
LÄHTEET	33

KUVA- JA KUVIOLUETTELO

Kuva 1. Opetuskorjaamon A-pääty.	23
Kuva 2. Opetuskorjaamon A-pääty.	23
Kuva 3. Opetuskorjaamon B-pääty.	24
Kuva 4. Työnvastaanoton asiakaspalvelutiski.....	25
Kuva 5. Työnvastaanoton työpiste.	26
Kuva 6. RAT24h-ohjelman etusivu. (Rengastien Autotarvike Oy, [viitattu 27.3.2018].).....	28
 Kuvio 1. Kaupallisen autokorjaamon esimerkkiorganisaatio.	15
Kuvio 2. Uusi ammatillinen koulutus. (Opetus- ja kulttuuriministeriö, [viitattu 25.3.2018].).....	20
Kuvio 3. Ammatillisen koulutuksen uudistukseen liittyvän kyselyn tulokset. (Honka 30.10.2017.).....	21

KÄYTETYT TERMIT

Ammattimies

Ammattimies kuuluu opetusta tukevaan henkilöstöön. Ammattimiehen työtehtäviin kuuluu opetuskorjaamon laitteiden kunnossapito, varaosavaraston täydentäminen, öljyjen sekä jäähdytysnesteiden täydentäminen. Asiakastöiden laskutus kuluu myös ammattimiehen tehtäviin.

Osaamispiste

Osaamispisteet ilmaisevat, miten kattavaa, merkittävää sekä vaikeaa osaaminen on verrattuna koko tutkinnon-osaamiseen.

1 JOHDANTO

Tässä kappaleessa kerrotaan opinnäytetyön taustoista ja tavoitteista, miksi kyseiseen työhön on ryhdytty. Johdannossa esitellään myös opinnäytetyön kohteena oleva organisaatio ja sen toiminta. Johdannossa selvitetään myös opinnäytetyön raportin rakenne.

1.1 Työn tausta

Opinnäytetyö toteutetaan Koulutuskeskus Sedulle Törnäväntien auto-osastolle Seinäjoelle. Törnäväntien auto-osastolle on tarkoitus suunnitella ja toteuttaa ohje työnvastaanotossa toimimiseen. Tulevien ajoneuvoasentajien koulutukseen Törnäväntiellä tullaan lisäämään käytännön harjoittelua. Työsaliopetuksen ohessa opiskelijat tulevat työskentelemään työnvastaanotossa. Työnvastaanotossa opiskelijat tulevat opettelemaan erilaisten varaosaohjelmien sekä korjaamo-ohjelmien käyttöä. Opiskelijat tulevat täyttämään työmääräimet opetuskorjaamolle tuleviin ajoneuvoihin sekä tilaamaan niihin myös tarvittavat varaosat. Tällaista työnvastaanottoa Sedulla ei ole vielä käytössä opiskelijoiden vetämänä, vaan työnvastaanoton on hoitanut joko opettajat tai ammattimies. Opinnäytetyöhön ryhdytään myös sen vuoksi, että saadaan selkeyttä työnvastaanottoon sekä työmääräimien ja varaosatilauksien täyttämiseen.

1.2 Työn tavoitteet

Opinnäytetyön tavoitteena on toteuttaa työnvastaanotossa toimimiseen selkeä ohje, jonka avulla ajoneuvoasentajaopiskelijat pystyvät toimimaan heille määrätyissä tehtävissä. Työn tavoitteena on myös kehittää opetuskorjaamoa sekä selkeyttää opetuskorjaamon toimintaa.

Tällä hetkellä korjaamoissa ja autoalalla on erilaiset omamekaanikko-konseptit nostamassa päätään. Opinnäytetyön tavoitteena on laajentaa opiskelijoiden osaamista ajoneuvoasentajina. Opiskelijoiden toimiessa työnvastaanotossa sekä työsalissa he tulevat oppimaan kokonaisvaltaisesti korjaamoprosessista. Tämä tulee auttamaan

heitä jatkossa työelämässä. Työskennellessään työnvastaanotossa opiskelija saa myös kuvaa siitä, millaista olisi toimia esimerkiksi huoltoneuvojana korjaamossa.

1.3 Työn rakenne

Työn alussa kerrotaan työn tavoitteet ja rajaukset. Lisäksi esitellään työn tilaaja.

Toisessa luvussa perehdytään teoriaan, joka oli osa opinnäytetyöprosessia. Teorialuku pitää sisällään sekä opetukseen että korjaamoon liittyvää teoriaa. Esimiesmäiseen työskentelyyn sekä prosessijohtamiseen perehdytään myös teoriaosuudessa.

Kolmannessa luvussa käydään läpi, mitä asioita itse työn osuudessa tutkittiin, jotta työohje saatiin laadittua. Kolmannessa luvussa tuodaan esille muun muassa opetuskorjaamon nykytilanne sekä käytössä olevat korjaamo-ohjelmat.

Neljännessä luvussa tutkitaan työohjeen soveltuvuutta opetuskorjaamoon ja sen toimivuutta siellä. Viimeisessä luvussa pohditaan opinnäytetyön onnistumista ja sitä, mitä sen tekeminen opetti työn tekijälle.

1.4 Työn rajaukset

Opinnäytetyö rajataan niin, että työnvastaanoton ohjeen tulee suunnittelemaan ja toteuttamaan opinnäytetyön tekijä. Ohjeen testaamisen ja pilotoinnin käytännössä tulee suorittamaan Törnäväntien auto-osaston opiskelijat. Myös pilotoinnin tuloksien ja ohjeen toimivuuden analysoinnin tulee toteuttamaan Törnäväntien auto-osaston henkilökunta opiskelijoiden kanssa.

1.5 Sedun ja koulutuksen esittely

Koulutuskeskus Sedu on toisen asteen oppilaitos, jossa on yli 5000 opiskelijaa. Sedun toimipisteistä valmistuu vuosittain yli 1000 eri alan ammattilaista. Koulutus-

keskus Sedulla on toimipisteitä 10 eri paikkakunnalla Ilmajoella, Kauhajoella, Kurikka, Jurvassa, Lapualla, Lappajärvellä, Seinäjoella, Tampereella, Vaasassa sekä Ähtärissä. (Sedu, [viitattu 16.1.2018].)

Toisen asteen Autoalan perustutkintoa voi opiskella Ähtärissä, Lapualla ja Seinäjoella (Sedu, [viitattu 17.1.2018]). Seinäjoella Törnäväntien toimipisteessä Autoalan perustutkintoa opiskeleva opiskelija opiskelee ensimmäisenä vuotenaan auton huoltamista sekä muita autoihin liittyviä perusasioita. Toisena vuonna opiskelija suuntautuu johonkin neljästä vaihtoehdosta, jotka ovat autosähkötekniikka, pienkonekorjaus, hyötyajoneuvot tai kolarikorjaus. Koulutuskeskus Sedussa autoalaa voi opiskella myös monimuoto-opiskelijana. Monimuoto-opiskelijoiden pääsääntöinen opiskelumuoto on oppisopimus, eli oppiminen tapahtuu pääsääntöisesti työpaikoilla oikeita töitä tekemällä. (Sedu, [viitattu 18.1.2018].)

Autoalan perustutkinto muodostuu osaamispisteistä (osp), joita tulee olla yhteensä 180. Tutkinto sisältää ammatilliset tutkinnon osat, jotka ovat 135 osp laajuiset, näiden alle sijoittuu henkilöauton ajoneuvoasentajan pakolliset tutkinnon osat, 90 osp, sekä 45 osp:n laajuiset valinnaiset tutkinnon osat. Ammatillisten tutkinnon osien lisäksi opiskelijan tulee suorittaa 35 osp:n laajuiset yhteiset tutkinnon osat. Näiden kaikkien tutkinnon osien lisäksi opiskelija suorittaa vielä vapaasti valittavat tutkinnon osat, joiden laajuus on 10 osp. (Seinäjoen koulutuskuntayhtymä 2016.)

2 TEORIAOSIO

Tässä osiossa käydään läpi teoriaa ammatillisesta koulutuksesta ja autoalan perustutkinnosta. Korjaamoprosessi otetaan myös tarkastelun kohteeksi, sillä opetuskorjaamon kehittäminen vaatii korjaamoprosessin tuntemista. Erilaisten esimiestaitojen ja prosessijohtamisen teoreettinen tutkiminen otetaan myös mukaan, sillä työnvastaanotossa työskentelevä opiskelija saa hyvän kuvan siitä, millaista olisi toimia autokorjaamon työnjohtajana. Tämä tuo opiskelijalle myös näkemystä siitä, millaista osaamista se vaatii.

2.1 Opetushallituksen ja lain määritelmät ammatilliselle tutkinnolle

Laki ammatillisesta koulutuksesta (11.8.2017/531, § 5) määrittelee ammatillisen tutkinnon seuraavasti:

Ammatillisessa perustutkinnossa osoitetaan laaja-alaiset ammatilliset perusvalmiudet alan eri tehtäviin sekä erikoistuneempi osaaminen ja työelämän edellyttämä ammattitaito vähintään yhdellä työelämän toimintakokonaisuuteen liittyvällä osa-alueella. Valtioneuvoston asetuksella voidaan säätää tarkemmin ammatillisessa perustutkinnossa osoitettavasta osaamisesta.

Opiskelijalla, joka on suorittanut autoalan perustutkinnon, on siis jo lainkin edellyttämänä oltava laajat valmiudet omaan alaansa. Autoalan perustutkinto on laaja tutkinto, joka sisältää sekä pakolliset että vapaasti valittavat tutkinnon osat. Tämän ansiosta Seinäjoen auto-osastolle tullaankin toteuttamaan opiskelijavetoinen työnvastaanotto. Työnvastaanotto toimii uutena opetustapana, jossa opiskelija pääsee oppimaan paremmin asiakaspalvelutaitoja ja luomaan oikeita asiakaskontakteja. Näitä osa-alueita vaaditaan jo tutkinnonkin kannalta. Opiskelijan tulee pystyä hoitamaan asiakaspalvelutilanne omien asiakaspalvelutaitojensa mukaisesti. Asiakaspalvelutilanteeseen kuuluu myös asiakkaan kuunteleminen ja neuvominen. Lähes kaikissa tutkinnon osissa asiakaspalvelu on osa arviointikriteerejä. (Opetushallitus 2018.)

Toimiessaan työnvastaanotossa opiskelija oppii käyttämään erilaisia huolto-ohjelmia sekä varaosaohjelmia, joiden hyvä osaaminen ja tuntemus ovat tämän päivän autoalan ammattilaiselle tärkeää. Vapaasti valittavien tutkinnon osien kannalta työnvastaanotto toimii esimerkiksi osana 15 osaamispisteen varaosatyön ja varaosahallinnan tutkinnon osaa. Tutkinnon osan vaatimuksissa mainitaan varaosien tilaaminen sekä niiden tilaaminen oikeaan aikaan ja tämä osuus tulee opiskeltua helposti opiskelijan työskennellessä työnvastaanotossa, jossa hän hoitaa työsalin puolella olevien töiden varaosatilaukset lähes itsenäisesti. (Opetushallitus 2018.)

Autoalalle valmistuvan opiskelijan työelämäkin tulee pitämään sisällään koulutusta. Autoala kehittyy ja digitalisoituu jatkuvasti. Ammattiin valmistuneen ajoneuvoasentajan opiskelut eivät pääty ammattikouluun, vaan ne jatkuvat erilaisten kurssien parissa työpaikoilla. Eri automerkit vaativat tietyn verran koulutuspäiviä vuodessa, vaikka mekaanikko olisi omasta mielestään jo tarpeeksi pätevä. Koulutuksissa ylläpidetään jo olemassa olevaa ammattitaitoa sekä kerätään uutta tietoa uudistuneista ajoneuvoista. Asiakaspalvelu sekä sen parantaminen ovat myös yksi iso osa-alue erilaisissa koulutuksissa. Asiakkaan kohtaaminen tulisi sujua mekaanikolta luontevasti. Asiakkaan erilaisten vikakertomuksia liittyen hänen ajoneuvoonsa tulee myös osata arvioida sekä kuunnella. Jatkuvasti kehittyvät ajoneuvojen itsediagnostiikat, turvavarusteet sekä mukavuuselektroniikka vaativat mekaanikolta paljon uuden opettelua. Mekaanikolla tuleekin olla halu itse oppia uutta sekä kehittää itseään, jotta hän voi pysyä mukana alati kehittyvässä autoalassa. (Vänttinen 2017, 22-25.)

2.2 Korjaamoprosessi

Seinäjoen auto-osastolle Törnäväntielle perustettava työnvastaanotto laajentaa opetuskorjaamoa vastaamaan oikeaa kaupallista korjaamoa. Jotta tulevasta ajoneuvoasentajasta tulisi mahdollisimman ammattitaitoinen, on hänen hyvä tuntea korjaamoprosessi. Korjaamoprosessin tunteminen ja tunnistaminen auttavat opiskelijaa toimimaan niin asentajan kuin työnvastaanoton tehtävissä mahdollisimman tehokkaalla tavalla.

Korjaamoprosessi alkaa asiakassuhteen syntymisestä korjaamon ja asiakkaan välille. Jotta asiakas saadaan tuomaan töitä korjaamolle, on hänen tiedettävä jollain

tavalla korjaamon olemassaolosta. Markkinoinnilla luodaan ensimmäinen yhteys asiakkaaseen. (Prodiags, [viitattu 27.2.2018].) Toimivan markkinoinnin tärkeys tulee esille positiivisena yrityksen talouden kasvuna. Onnistunut markkinointi ja yritysviestintä ovat hyvän tuloksen tae. (Haapakoski 9.2.2018.) Sedun Törnäväntien opetuskorjaamon markkinointi tapahtuu pääasiassa puskaradion kautta, mutta myös opetuskorjaamoa mainostetaan Sedun verkkosivuilla. Tämä mainonta toimii riittävästi, sillä opetuskorjaamon päätavoite on opettaa opiskelijoita, eikä niinkään tuottaa rahallista tulosta. Opetuskorjaamossa työn suorittamiseen varattu huomattavasti enemmän aikaa kuin kaupallisessa korjaamossa. (Sedu, [viitattu 27.2.2018].)

Asiakkaan ja korjaamon ensimmäinen kanssakäyminen tapahtuu silloin, kun asiakas ottaa yhteyttä korjaamoon. Korjaamoon asiakas voi yleensä soittaa tai ottaa yhteyttä sähköpostitse ja varata ajan huoltoon. Tietysti vanhin, ei niin käytetty tapaan enää, on paikanpäälle korjaamoon tuleminen ja ajanvaraaminen sitä kautta. (Prodiags, [viitattu 27.2.2018].) Uudenlainen huoltojen varaus ennakkoon sekä niistä ilmoittaminen korjaamoon on jo näkyvissä uusissa ajoneuvoissa. Uusien autojen kytkeytyminen tietoverkkoihin avaa etäyhteyden korjaamoon ja auton välille. Tällainen teknologia helpottaa kuluttajaa, sillä huoltojen varaus tapahtuu kuin itsestään auton omistajan tekemättä juuri mitään. (Vänttinen 2016, 29.) Sedulla on käytössään sähköinen ajanvarauslomake, joka löytyy Sedun verkkosivuilta ja tämän lomakkeen perusteella opettajat päättävät ottavatko he työn (Sedu, [viitattu 27.2.2018]). Vielä kuitenkin puhelinsoitot ja sitä kautta tulevat korjausten varaukset ovat yleisiä, sillä Sedun opetuskorjaamon asiakaskunta on osaksi vanhempaa ikäpolvea. Osa vaki-asiakkaista tulee vielä paikanpäälle kertomaan autonsa vioista ja kyselevät milloin he voisivat tuoda auton korjattavaksi. (Mikkilä 2018.)

Korjaamoprosessin yksi tärkeimmistä osa-alueista on oikeanlainen ennakkointi. Ennakointia voidaan harjoittaa varaosien ennakkotilaamisessa. Kun tiedetään, mikä työ on tulossa työn alle, voidaan oikeat varaosat tilata sekä kerätä ennakkoon ja näin parantaa korjaamon tehokkuutta. Varaosien esikeräys sekä niiden hankkiminen etukäteen ovat työnvastaanotossa työskentelevän ihmisen yksi tärkeimmistä työtehtävistä. Tällä tavoin saadaan korjaamon työt sujumaan joutuisasti. (Prodiags, [viitattu 27.2.2018].) Jotta ennakkointi varaosien suhteen onnistuisi tulee työnvas-

taanoton ja asentajien välillä olla hyvä informaation kulku. Oikeanlainen sekä monipuolinen informointi molempiin suuntiin auttavat kokonaisvaltaista korjaamoprosessia toimimaan mahdollisimman tehokkaalla tavalla. (Järvinen 2005, 125.) Asentajan ei tulisi jättää työnvastaanottajaa pimentoon, jos hän tarvitsee jotain tiettyjä varaosia esimerkiksi seuraavana päivänä. Asentajan olisi hyvä käydä informoimassa työnvastaanotossa jo edellisenä päivänä asiasta ja näin työnvastaanottaja pystyisi ennakkoimaan ja tilaamaan tarvittavat varaosat valmiiksi esikeräyshyllyyn. On kustannuskysymyksen, jos jokaista varaosaa lähdetään hakemaan erikseen, sillä jokainen ylimääräinen minuutti maksaa korjaamolle turhaa rahaa. Toisaalta myös työnvastaanottajan olisi hyvä aika ajoin poiketa korjaamon puolella asentajan puheille tiedustelemassa, miten työt sujuvat ja onko tarvetta esimerkiksi varaosille. Jotta vuorovaikutus ja informointi olisi toimivaa, tulee työnvastaanottajan näyttää kiinnostuksensa asentajan toimintaan säännöllisin väliajoin. (Järvinen 2005, 127.)

Opasteet, siisteys sekä tervehtiminen ovat niitä ensimmäisiä konkreettisia asioita, joita asiakas kokee ja huomaa saapuessaan korjaamolle. Asiat, jotka luovat ensivaikutelman korjaamosta, on erittäin tärkeä ottaa huomioon korjaamoprosessissa. Selkeät ohjeet työnvastaanottoon ja lämminhenkinen asiakkaan kohtaaminen tuovat asiakkaalle hyvän ensivaikutelman korjaamosta ja sen laadusta. (Prodiags, [viitattu 27.2.2018].) Laadukkaalla asiakaspalvelutoiminnalla korjaamo takaa itselleen tyytyväisen asiakkaan ja todennäköisen asiakassuhteen jatkumisen (AKL, [viitattu 21.3.2018]). Työnvastaanottajan tulisi käydä läpi asiakkaan kanssa, mitä hänen autolleen ollaan tekemässä ja millaisella aikataululla edetään. Työmääräimen ollessa tehtynä, tulee asiakkaan vielä varmistaa se omalla allekirjoituksellaan ja näin päästään aloittamaan huoltotyöt. Hyvään asiakaspalveluun kuuluu vielä kysyä asiakkaalta, miten hänet tavoittaa, jos työssä ilmenee viivästymisiä tai lisätöitä ja tästä syystä nouto aika joudutaan sopimaan uudelleen. (Prodiags, [viitattu 27.2.2018].)

Huoltotyön alkaessa asentajan tulisi leimata työ alkavaksi korjaamon tietojärjestelmään tai sellaisen puuttuessa kirjata työmääräykseen kellonaika, milloin huoltotyö on alkanut. Huoltotyön päättyessä asentajan tulisi leimata työ päättyneeksi. Tämä töiden kellottaminen on tärkeää huoltoprosessin kannalta, sillä näin pystytään seuraamaan työn tehokkuutta sekä ajoittamaan työpäivälle oikea määrä töitä. (Pro-

diags, [viitattu 27.2.2018].) Huoltotyö voidaan ajatella pienenä projektina. Jotta projektin tavoitteisiin päästään, tässä tapauksessa hyvin suoritettuun huoltoon, tulee projektin seuranta olla tarkkaa. (Laamanen & Tinnilä 2009, 24-25.) Mikäli asentajalla pitkittyy huoltotyö, voi työnjohtaja seurata tietojärjestelmän avulla tätä ja ilmoittaa asiakkaalle viivästymisestä. Itse huoltotyössä asentajan tulee toimia ammattimaisesti ja korjaamon laatua vaalien. Tarvittavien auton suojien, kuten penkin sekä ratin suojien käyttö tuo asiakkaalle laadukkaan vaikutelman korjaamon toiminnasta. Mikäli työn aikana autossa ilmenee lisätoita vaativia kohteita, on siitä ilmoitettava työnjohtajalle, joka voi sopia asiakkaan kanssa jatkotoimenpiteistä. Riittävän ammattitaitoinen asentaja osaa tarkastella huollettavaa ajoneuvoa kokonaisuutena eikä vain yhtä huoltokohdetta. Renkaiden vaihdon yhteydessä asentajan tulisi kiinnittää huomiota muun muassa jarrujen kuntoon ja mikäli esimerkiksi jarrupalat ovat kulu-neet vaihtokuntoon, olisi hänen hyvä kirjata se työmääräimelle. Tällöin työnjohtaja voi neuvotella jarrupalojen vaihdosta asiakkaan kanssa ja näin saada lisämyyntiä korjaamolle. Työn valmistuttua auto ajetaan huollettujen autojen riviin, mistä asiakkaan on helppo löytää se. Viimeisenä asentajan tulee kirjata huoltokirjaan tai sähköiseen huoltokirjaan tehdyt huoltotyöt, ajokilometrit sekä päivämäärä, että asentajan allekirjoitus ja korjaamon leima. Mikäli autossa on huoltovälin ilmoitin, tulee sekin nollata. (Prodiags, [viitattu 27.2.2018].)

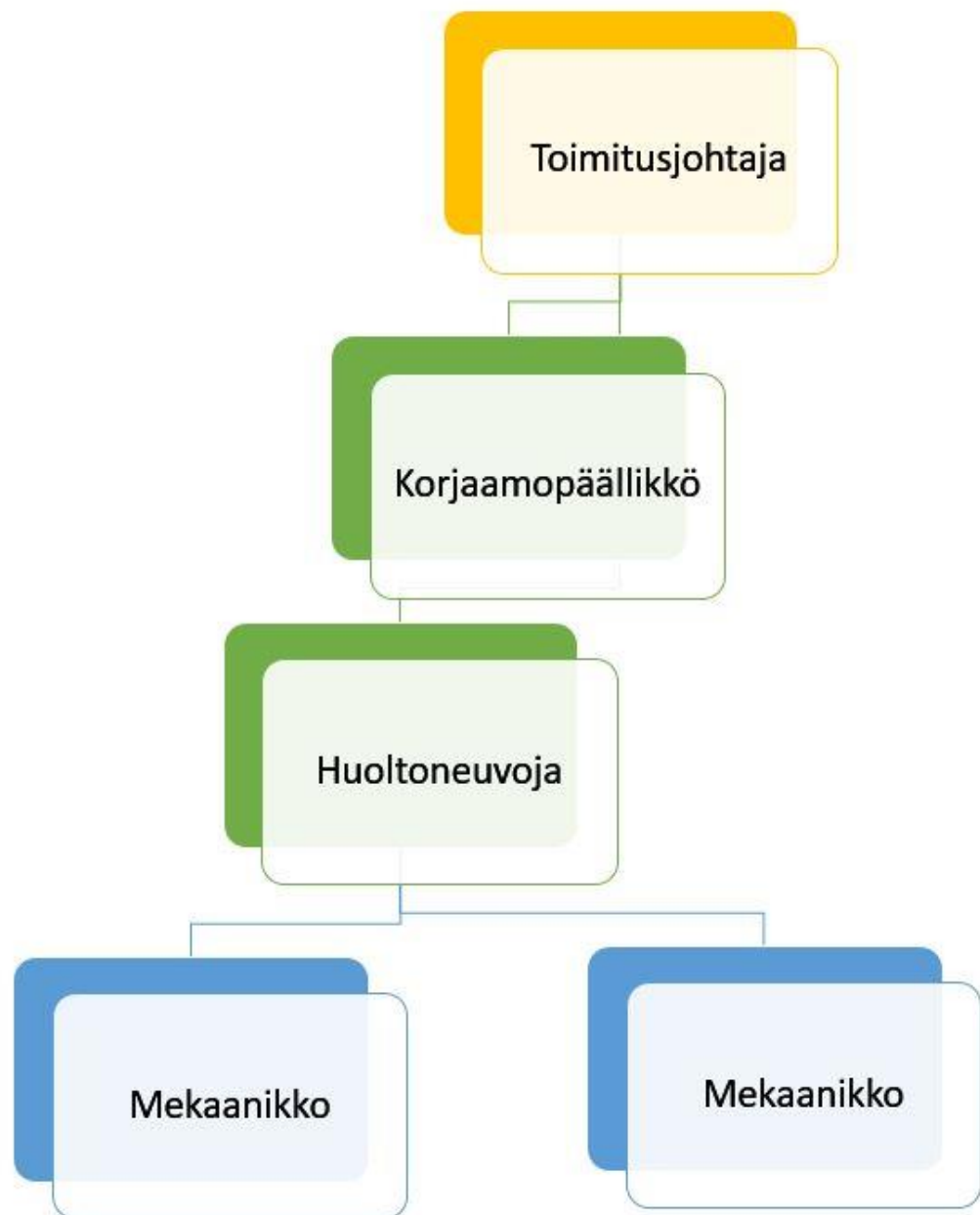
Asiakkaan saapuessa korjaamolle hakemaan huollettua autoaan tulisi työnjohtajan käydä tehdyt työt kohta kohdalta läpi asiakkaan kanssa. Tällä tavoin asiakas saa tarkat tiedot siitä, mihin huoltotyön aika on kulunut ja mistä huoltotyön hinta koostuu. Määräaikaishuoltojen sekä muidenkin huoltojen yhteydessä työnjohtajan tulisi kertoa asiakkaalle, milloin seuraava huolto tulisi suorittaa. Asiakkaan maksettua huoltotyö tulee hänelle kertoa, minne huollettu auto on parkkeerattu. (Prodiags, [viitattu 27.2.2018].) Työn luovutuksessa on erittäin tärkeää, että työnjohtaja luo asiakkaalle positiivisen ilmapiirin huollosta ja sen sujuvuudesta. Asiakkaan ollessa tyytyväinen lähtiessään korjaamolta on todennäköistä, että hän asioi jatkossakin samassa korjaamossa. Näin asiakassuhde tulee säilymään. (Martin 2009, 75.)

Hyvän korjaamoprosessin takaamiseksi on hyvä tiedustella asiakkailta huollon jälkeen, miten huolloissa ja muissa korjauksissa on onnistuttu. Jälkiyhteydenotoilla pyritään keräämään asiakaspalautetta ja samalla luodaan asiakkaalle tunne siitä, että

hänen mielipiteensä on tärkeä korjaamolle. Asiakaspalautepyyntö voidaan lähettää asiakkaalle esimerkiksi tekstiviestillä. Tärkeintä asiakaspalautteessa on sen analysointi, sillä asiakaspalautteen perusteella korjaamo pystyy parantamaan sen heikkouksia. Asiakaspalautte toimii eräänlaisena tyytyväisyysmittarina korjaamolle. (Prodiags, [viitattu 27.2.2018].)

2.3 Esimiesmäinen työskentely sekä prosessijohtaminen

Opiskelijan työskennellessä työnvastaanotossa hänelle annetaan erilaista vastuuta verrattuna työsalissa asentajana työskentelyyn. Työnvastaanotossa opiskelija oppii erilaisia esimiestaitoja, vaikkakaan hän ei varsinaisesti ole opiskelijoiden esimies. Jotta työnvastaanotossa työskentelevä opiskelija onnistuu työnvastaanottajan tehtävässään, on hänen ymmärrettävä työtehtävänsä merkitys opetuskorjaamon ja korjaamoprosessin kannalta. Pelkkä ymmärtäminen työnvastaanottoajan työn tärkeydestä ei riitä. Opiskelijan tulee myös haluta oppia uutta ja toimia yhteistyössä työsalissa työskentelevien asentajien sekä opettajien kanssa, jotta se toisi toivottuja tuloksia. (Järvinen 2013, 13.) Opetuskorjaamon työ hierarkiaa voidaan verrata oikeaan korjaamoon siten, että opettaja vastaa tavallaan korjaamopäällikköä ja työnvastaanotto vastaa korjaamon huoltoneuvojaa tai työnjohtajaa. Alla olevassa kuviossa 1. on esitetty kaupallisen autokorjaamon perusorganisaatio.



Kuvio 1. Kaupallisen autokorjaamon esimerkkiorganisaatio.

Opetuskorjaamon toiminta on prosessi, aivan kuin oikeankin korjaamon korjaamoprosessi. Oikeanlaisella prosessilla, jossa on tarvittavat komponentit, takaavat tavoitteelliset tulokset, joita ovat tässä tapauksessa opiskelijoiden ammatillisten taitojen kasvattaminen sekä arvon luominen asiakkaalle. Tavoitteellisiin tuloksiin pääseminen vaatii strategioiden ja toiminnan oikeanlaista suunnittelua ja toteuttamista. Opetuskorjaamon prosessin selvittäminen niin opiskelijoille kuin henkilökunnallekin

tulee takaamaan hyviä tuloksia, kuten asiakastytytyvyyden. Kun ihminen tietää, mitä hänen pitää tehdä ja miksi hänen pitää tehdä työnsä tietyllä tavalla, auttaa se häntä hahmottamaan kokonaiskuvan prosessista sekä samalla se motivoi työntekijää parempiin tuloksiin. (Laamanen & Tinnilä 2009, 10-11.)

Jotta opetuskorjaamo tuottaa tulosta, eli saa opiskelijat oppimaan, tulee opetuskorjaamon johdon, tässä tapauksessa opettajien osata priorisoida, mikä on tärkeää oppimisen ja kehityksen kannalta. Näitä johdon eli opettajien strategioita tulee opiskelijoiden noudattaa niin työnvastaanotossa kuin työsalissakin. Ilman strategioita ei voi menestyä eikä oppia. Suunnitelmallisuus auttaa opiskelijoita toimimaan työtehtävissään tehokkaasti. Jotta opiskelijat oppivat ja saavuttavat uusia ammatillisia osaamisalueita, tulee heille luoda mahdollisuuksia harjoitella niitä. (Laamanen & Tinnilä 2009, 13, 41.)

2.4 Pedagogiikka

Oppiminen on muutosprosessi, jota ihminen itse ohjaa, se on psyykkinen tapahtuma ihmisen kehittymisessä. Oppimisen aikana ihminen työstää eri aistein tietoa sekä tietoisesti että alitajuisesti. Oppiminen näin ollen kehittää myös henkisesti. (Kauppila 2003, 17.)

Pedagogiikalla tarkoitetaan eri tapoja opettaa sekä huomioida opetuksessa näkemyksellisiä ja kasvatuksellisia periaatteita. Oppiminen ja opettaminen tapahtuvat hyvin monin eri keinoin. On luvallista ja varsin toivottavaakin, että opettaja pystyy soveltaen käyttämään omaa osaamistaan sekä apuvälineitä, -laitteita ja -ohjelmia pyrkiessään edesauttamaan erilaisten oppijoiden oppimisprosessin onnistumisessa ammatillisessa koulutuksessa. Aito vuorovaikutus, opiskelijoidensa tunteminen ja suunnitelmallisuus ovat onnistumisen kulmakiviä. (Merikoski 2018.)

Humanistisen ihmiskäsityksen mukaan oppija on aktiivinen ja haluaa itse hankkia ja käsitellä hankkimaansa tietoa. Oppija pystyy kriittisesti tulkitsemaan ja soveltamaan tietoa. Tällä tavoin opiskelijan tiedot karttuvat, kytkeytyvät jo aiemmin hankittuun tietoon ja osaamiseen. Oppija on kaiken aikaa vuorovaikutuksessa ympäristönsä

kanssa. Näin oppija rakentaa tietoa myös subjektiivisista elämyksistä ja kokemuksista. Voidaan puhua kognitiivisesta oppimiskäsityksestä. (Kupias 2002, 7.)

Konstruktivistisen oppimiskäsityksen mukaan opiskelija itse rakentaa, konstruoi, tiedon itselle sopivaan muotoon. Oppijan aikaisemmat tiedot, käsitykset ja kokemukset säätelevät pitkälti sitä, mitä ja miten hän asian havaitsee ja tulkitsee. Oppiminen koetaan mielekkääksi, kun tieto pystytään liittämään omaan elämään, omien arvojen ja tavoitteiden mukaiseksi. Tapa hahmottaa maailmaa ja tulkita käsitteitä vaikuttaa uuden tiedon omaksumiseen. Oppijan valmiudet vaikuttavat suuresti oppimiseen, kaikkien oppiminen ei suinkaan etene ”loogisesti”, sillä motivaatiot ja tavoitteet vaihtelevat. Itsetunto tai sen puute säätelee opiskelijan uskallusta tarttua uusiin tehtäviin. Keskittyminen oppimisen ymmärtämiseen on oleellista. Tutkimuksissa on huomattu, että oppijat, jotka keskittyvät yksittäisten asioiden oppimiseen, oppivat kuitenkin huonommin kuin ne, jotka ymmärtävät oppimaansa ja kykenevät näin ollen perustelemaan muodostuneet käsityksensä ja siirtämään ne toimivasti uusiin yhteyksiin. Tämän perusteella koulutuksessa tulisi kehittää ns. metakognitiivisia, erityisesti itsearviointiin perustuvia taitoja oppijan työvälineeksi. (Kupias 2002, 8-9.)

Konstruktivistista oppimiskäsitystä sovellettaessa opettaja onnistuu sitä paremmin mitä paremmin hän tuntee ryhmänsä oppijat, taustat ja osaa puhua yhteistä ”kieltä” heidän kanssaan. Esimerkit ja käsitteet tulee esittää niin, että oppijat ymmärtävät. Hyvin onnistuneessa opetustilanteessa oppijat itse tuovat esille valaisevat esimerkitilanteet. Vuorovaikutus, yhteys oppijien kanssa on tärkeää. (Kupias 2002, 11.)

Oppimista säätelee suuresti vuorovaikutus silloin kun oppimistilanteessa on läsnä useampia henkilöitä, yksin voi myös opiskella ja oppia. Tulee huomioida tilanne, oppimiskriteerit, oppimistehtävä, sen vaikeusaste, muoto ja rakenne, oppimistointi ja -ympäristö. Oppiminen on usein myös sosiaalinen prosessi, joka voi olla herkästikin haavoittuva. Oppimisympäristön tulisi olla kiinnostava, virikkeellinen, motivoiva ja taata hyvät mahdollisuudet keskittymiseen. (Kauppila 2003, 17-19.)

Opetuskorjaamon työnvastaanotto tulee toimimaan vuorovaikutteisena oppimisympäristönä, jossa työskentelee aina vähintään kaksi opiskelijaa. Tällaisessa oppimisympäristössä oppiminen on nimenomaan sosiaalinen prosessi, joka voi olla toisille

erittäinkin opettavainen tilanne. Opetuskorjaamon työnvastaanotto tulee motivoimaan opiskelijoita, sillä se on täysin uudenlainen oppimisympäristö. Toki kaikki opiskelijat eivät motivoidu välttämättä tällaisesta oppimisesta. Työnvastaanoton työohjeessa on otettu huomioon erilaiset oppijat siten, että tärkeimmät kohdat sekä avainsanat ohjeessa ovat lihavoituja. Tämän toivotaan auttavan niitä opiskelijoita, jotka eivät jaksakaan keskittyä lukemaan koko ohjetta sanasta sanaan.

Työssä oppiminen Kupiaksen (2002, 21-22) mukaan voidaan määritellä työn äärellä tapahtuvaksi tietoiseksi tai tiedostamattomaksi oppimiseksi. Kun opettaja pystyy motivoimaan opiskelijoita asettamalla sopivan haastavia tehtäviä ohjatusti ja turvallisessa, aidosti työelämän kaltaisessa oppimisympäristössä, niin aktiivista oppimista voidaan olettaa tapahtuvan. Opetuskorjaamossa työnvastaanotossa työskentely on työssä oppimista, jossa yhdistyy teorian hallitseminen ja sen tuominen käytäntöön.

Tekemällä oppiminen on keskeistä ammatillisissa opinnoissa. Kokemuksellisen oppimisen perusteet ovat kaukana oppipoika-kisälli-mestari-järjestelmästä tullutta oppimismenetelmää, missä myönteisellä ja oppimista kannustavalla ilmapiirillä on suuri merkitys. Tekemällä oppiminen perustuu ”mallin mukaan tekemiseen”, itseään jo harjaantuneemman tekijän toiminnan jäljittelemiseen. Kun opiskelija kokee oppimisympäristönsä positiivisesti, niin silloin epäonnistuminenkaan ei lannista vaan edesauttaa uuden oppimista. Kokemuspohjaisessa oppimisessä tärkeää on myös yhteisöllisyys ja tuki niin ohjaavalta opettajalta kuin kanssaopiskelijoilta. Tällaisessa työympäristössä vertaisoppimista tapahtuu kaiken aikaa, lähes huomaamatta, sillä innostus tarttuu. Aidossa työympäristössä tekemällä oppiminen on mielenkiintoista ja motivoivaa. Tekemällä oppimisessa yhdistyy mielekkäällä tavalla teoria käytännöksi, jolloin menetelmä tukee myös niitä opiskelijoita, joiden vahvuus ei ole ”teorioiden pänttämässä”. Työssäoppimisjaksojen palaute usein osoittaa tekemällä oppimisen vaikuttavuuden. Monesti opiskelija, joka saattaa olla ammatillisen teoriaopetuksen aikana passiivinen, jopa laiska, saa työssäoppimisjaksoltaan erinomaiset palautteet osaamisesta, aktiivisesta työskentelystä ja oma-aloitteellisuudesta. Aidot oppimisympäristöt, työpajat, oppilaitoksen tiloissa ovat korvaamattomia ammattiin opiskeleville. (Merikoski 2018.)

Opetuskorjaamon työnvastaanotto jäljittelee oikean korjaamon toimintamallia. Opiskelijat pääsevätkin tällä tavoin opettelemaan, miten oikeassa työnvastaanotossa tulisi toimia. Tällainen oppiminen kasvattaa opiskelijan osaamista aivan toisella tavalla, kuin esimerkiksi lukemalla teoriaa työnjohtajan oikeasti toimintatavoista.

Nykytekniikka on jo läsnä kaikilla ammattialoilla. Käytössä olevat sähköiset toimintajärjestelmät ja nykytekniikan hyödyntäminen myös pedagogisesti ovat aiheellista oppimisprosessin tukena, vaikka se ei vielä olekaan tarpeeksi voimakkaasti läsnä eri koulutusasteilla. Kuitenkin lasten ja nuorten elämässä tekniikan uusimmat järjestelmät kuuluvat kiinteästi heidän sosiaaliseen kanssakäymiseen. Lapset ja nuoret ovat aktiivisia nykyisessä tieto- ja viestintätekniikassa yhteiskunnassa. Pedagogisesti tämä aktiivisuus tulisi myös osata hyödyntää. (Häkkinen, Rautiainen & Silander 2013, 139-140.)

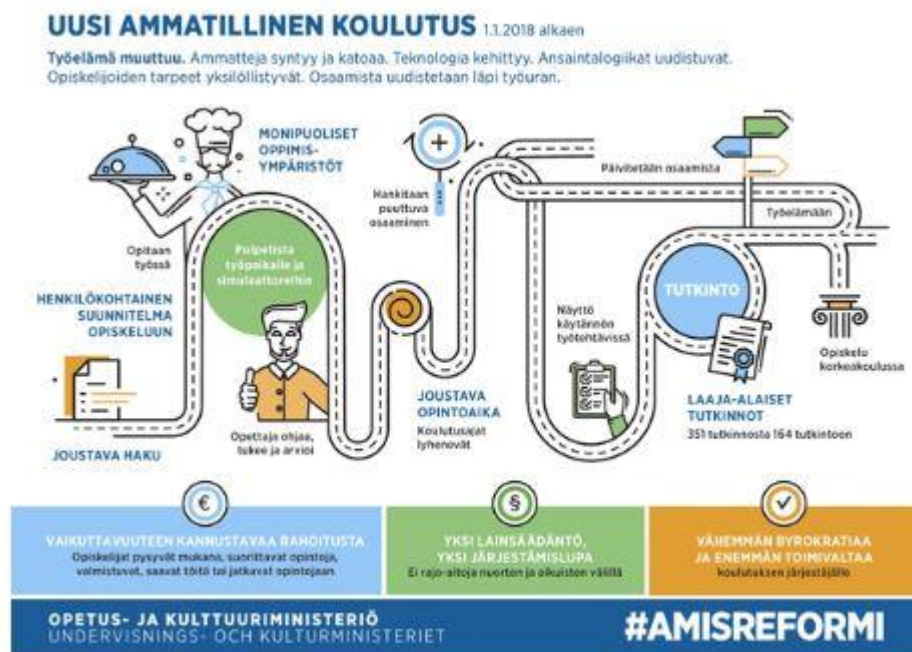
Opetuskorjaamon työnvastaanoton korjaamo-ohjelma on sähköinen, aidossa työelämässä käytössä oleva järjestelmä. Tämän tekniikan hallitseminen toivottavasti mahdollistaa ja aktivoi opiskelijan itseohjautuvuutta sekä uuden oppimista. Tänä päivänä työelämässä vaaditaan ja pidetään tärkeänä oma-aloitteisuutta ja uusien tekniikoiden oppimiskykyä.

2.5 Ammatillisen koulutuksen reformi

Ammatillisen koulutuksen reformista kerrotaan Opetushallituksen verkkosivuilla seuraavasti:

Reformissa uudistetaan koko ammatillinen koulutus. Nykyiset lait yhdistetään uudeksi sekä nuoria että aikuisia koskevaksi lainsäädännöksi. Lisäksi uudistetaan koulutuksen rahoitus, ohjaus, tutkintorakenne, koulutuksen toteuttamismuotoja sekä järjestäjäjärkennetta. Uudistus valmistellaan tiiviissä yhteistyössä ammatillisen koulutuksen kentän ja sidosryhmien kanssa. Reformin uudistukset tulevat voimaan vuoden 2018 alusta. (Opetushallitus, [viitattu 25.3.2018].)

Ammatillisen koulutuksen reformin tarkoituksena on mm. vahvistaa ja lisätä mahdollisuutta suorittaa opintoja työpaikoilla. Työvaltaisen oppimisympäristön sekä erilaisten opetusmenetelmien painottamisella pyritään varmistamaan opiskelijan osaamisen vastaavan työelämän vaatimuksiin entistä paremmin nyt ja tulevaisuudessa. Käytännönläheisen ammattiin opiskelun toivotaan motivoivan opiskelijoita entistä paremmin ja näin ollen vähentävän opintojen keskeyttämistä. Reformin tarkoituksena on myös pitää ammattiopetus ajantasaisena, kun oppilaitosten ja työpaikkojen yhteistyö lisääntyy entisestään. Näin ammatillinen opetus pystyy huomioimaan työelämätarpeet paremmin opetuksen sisällöissä sekä tavoitteissaan. (Oppiminen työpaikalla 29.12.2015.) Kuviossa 2. on esitetty uusi ammatillinen koulutus.

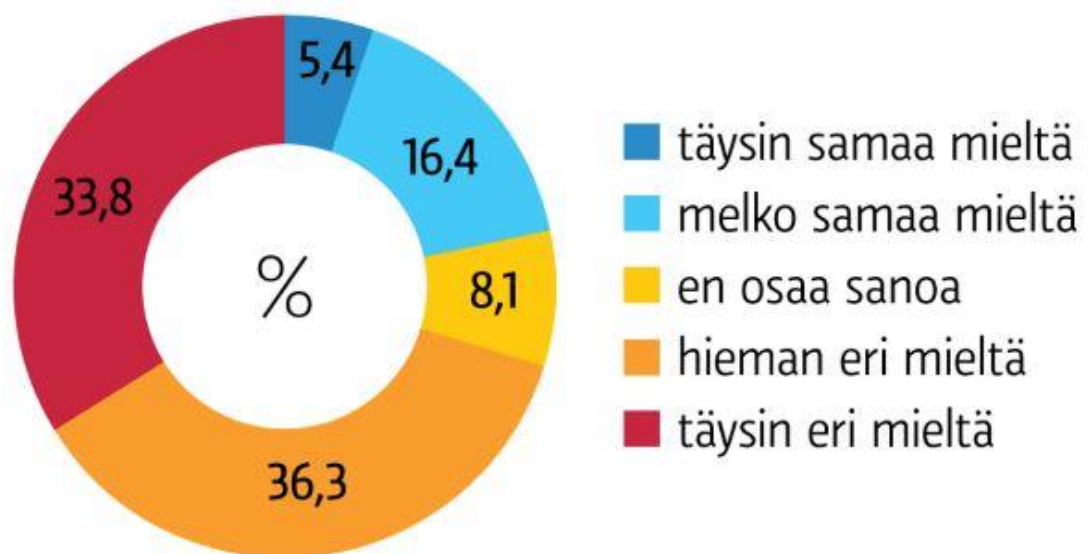


Kuvio 2. Uusi ammatillinen koulutus. (Opetus- ja kulttuuriministeriö, [viitattu 25.3.2018].)

Ammatillisen koulutuksen reformi on vasta astunut voimaan 1.1.2018, joten laajan uudistuksen toimivuus pystytään arvioimaan vasta vuosien päästä. Varmaa kuitenkin on, että uudistus muuttaa ammatillista koulutusta ja sen toimintaperiaatteita melkoisesti. Kaikkiin uudistuksiin liittyy aina riskejä ja mahdollisuuksia, joita alustavasti ennen uudistuksen voimaan tuloa on tutkittu eri foorumeissa. Eduskunnassa on kuultu useita eri alojen asiantuntijoita. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 30.6.2017.) Eri-laisia kyselyjä on tehty reformiin liittyen ja muun muassa Yle uutiset julkaisi lokakuun 2017 alussa tekemänsä nettikyselyn. Kysely suunnattiin ammatillisille opettajille ja

opiskelijoille, joilta pyydettiin näkemyksiä ammatillisen koulutuksen uudistuksesta. Opettajia kyselyyn vastasi 1570 ja opiskelijoita lähes 600. (Honka 30.10.2017.) Kuviossa 3. on esitetty kyselyn tulokset.

Ammatillisen koulutuksen uudistuksen tavoitteena on vastata tulevaisuuden ammatillisen osaamisen ja työelämän tarpeisiin. Uskon, että tämä tavoite toteutuu myös käytännössä.



Kuvio 3. Ammatillisen koulutuksen uudistukseen liittyvän kyselyn tulokset. (Honka 30.10.2017.)

Koulutuskeskus Sedu Törnäväntien opetuskorjaamon työnvastaanotto tulee palvelemaan reformia, sillä tällainen opiskelija vetoinen työnvastaanotto toimii erittäin hyvin uudenaikaisena työvaltaisena oppimisympäristönä. Työnvastaanotossa jokainen opiskelija pääsee opiskelemaan uusia esimiesmäisiä työtehtäviä. Tällaisessa oppimisympäristössä on kuitenkin varaa joustoille ja virheille eri tavalla kuin oikeassa työelämässä. Juuri tästä syystä opetuskorjaamon työnvastaanotto on hyvä lisä työsaliopetukseen.

3 TYÖOHJEEN LAATIMINEN

Tässä kappaleessa käydään läpi niitä asioita, joita opinnäytetyön tekijän piti huomioida työohjetta laatiessaan. Opetuskorjaamon työnvastaanoton työohjeen laatimiseen haettiin ennakkotietoja ja näkemystä opetuskorjaamon toiminnasta sekä työtavoista. Opinnäytetyön tekijän omat kokemukset auttoivat työohjeen laatimisessa, sillä hän on opiskellut kyseisessä oppilaitoksessa ajoneuvoasentajaksi, työskennellyt mekaanikkona Rinta-Joupin Autoliikkeessä sekä toiminut Koulutuskeskus Sedu Törnäväntien auto-osastolla sijaisena, joten tartuntapintaa työhön oli runsaasti.

3.1 Opetuskorjaamon nykytilanteen kartoitus

Koulutuskeskus Sedun Törnäväntien opetuspisteessä auto-osastolla F-rakennuksessa, jonne työohje laadittiin, opiskelee pääasiassa toisen sekä kolmannen vuoden ajoneuvoasentaja opiskelijat. F-rakennuksessa on sekä luokkahuoneita että työsaleja. Työsaleja on kaksi ja ne ovat jaettu A-päätyyn sekä B-päätyyn ja näiden välissä sijaitsee pesuhalli. A-päädyssä on autonosturipaikkoja 10 kappaletta ja B-päädyssä autonosturipaikkoja on 6 kappaletta sekä yksi moottoripyöränostin. Molemmissa päissä on lisäksi opettajien valvomot. Ammattimiehen huone sijaitsee A-päädyssä. Opiskelijoiden määrät vaihtelevat viidestätoista kahteenkymmeneen, joten työn alla voi olla yleensä seitsemästä kymmeneen autoa samanaikaisesti per pääty. Seuraavissa kuvissa yksi, kaksi ja kolme on esitelty opetuskorjaamon A- ja B-pääty.



Kuva 1. Opetuskorjaamon A-pääty.



Kuva 2. Opetuskorjaamon A-pääty.



Kuva 3. Opetuskorjaamon B-pääty.

Ammattimies hoitaa F-rakennuksen varastoa, mistä löytyy korjauksissa ja huolloissa tarvittavat pientarvikkeet, kuten pultit, mutterit, jarrurasvat, nippusiteet ynnä muut. Opetuskorjaamosta löytyy myös öljy- ja jäähdytysnestehanat, joista saa yleisimmissä huolloissa tarvittavat voiteluaineet ja jäähdytysnesteet. Näiden voiteluaineiden riittävydestä sekä pientarvikevaraston ylläpidosta vastaa pääasiassa ammattimies. Ammattimiehen toimenkuvaan kuuluu myös asiakastöiden maksujen vastaanottaminen. Asiakas voi maksaa huollon joko kortilla tai käteisellä.

Opetuskorjaamosta löytyy yleisimmät korjaamo-ohjelmat, kuten muun muassa Autodata, Tolerance Data sekä AD-tieto. Näistä korjaamo-ohjelmista opiskelijat pystyvät etsimään töissään tarvitsemansa ohjeet sekä korjausten ohjeajat ynnä muut tarvittavat infot. Eri automerkkien merkkikohtaisia ohjeita voidaan saada käyttöön erilaisista portaaleista. Varaosien hakuun opiskelijat voivat käyttää opetuskorjaamosta löytyviä erilaisia varaosaohjelmia, joita ovat muun muassa Helsingin laakeri, Startax, Atoy sekä Kaha.

Tuleva työnvastaanotto tulee sijaitsemaan F-rakennuksen A-päädyssä. Työnvastaanotolle on olemassa oma tiski sekä tarvittavat tietokoneet ja työpöydät. Tällä hetkellä työnvastaanoton tietokone on käytössä opiskelijoiden tiedonhakuun sekä varaosien tilaamiseen. Työnvastaanoton tilassa pidetään myös aamupalaverit, joissa opettajat jakavat työt opiskelijoille. Työnvastaanotto on esitetty kuvassa neljä ja viisi.



Kuva 4. Työnvastaanoton asiakaspalvelutiski.



Kuva 5. Työnvastaanoton työpiste.

3.2 Työnvastaanoton tarve

Työnvastaanotolle oli tarve Törnäväntien auto-osastolla, koska opettajat halusivat saada selkeyttä opetuskorjaamon korjaamoprosessin sekä sen opetukseen. Työmääräimien tekoon ja varaosien hakuihin haluttiin saada yksi selkeä toimintatapa. Työnvastaanotto tulisi aluksi hiukan työllistämään opettajia, jotta opiskelijat saadaan koulutettua uudenlaiseen oppimisympäristöön. Tämän jälkeen työnvastaanoton rullatessa opettajien työt helpottuisivat hieman ja samalla opiskelijat oppisivat ottamaan vastuuta.

Työmääräimet ja varaosatilaukset on tehty pääsääntöisesti opiskelijatyöparin voimin tai vaihtoehtoisesti opettaja on hoitanut edellä mainitut tehtävät. Tämä menetelytapa on tuottanut ongelmia, sillä välillä työmääräyksiä ei ole tehty lainkaan, tai ne ovat olleet hyvin puutteellisilla tiedoilla täytettyjä. Opiskelijoiden on ollut hankala hoitaa useita työtehtäviä samanaikaisesti. Asennustyöt työsalin puolella ja näiden lisäksi työmääräimen laatiminen sekä varaosien tilaaminen on tuottanut ongelmia opiskelijoille. Tämän takia korjaamoprosessin hallinta on ollut vajavaista ja opiskelun laatu ei ole ollut toivotun kaltaista. Varaosia on tilattu ilman, että niitä on kirjattu työmääräykselle tai sitten ne on kirjattu työmääräykselle esimerkiksi kahteen kertaan. Tämä on hankaloittanut tilausten seuranta. Ilman työmääräystä olevaa työtä on ollut lähes mahdotonta seurata. Tällaisen työn laskuttaminen on vaatinut opettajalta sekä ammattimieheltä turhaa työtä. Opettajien tehokkuus on kärsinyt tällaisia töitä selvittäessä. Tärkeämpää olisi ollut käyttää sekin aika opettamiseen. Toistuva puutteellisen korjaamoprosessin esiintyminen ei opeta opiskelijaa ammatissa vaadittavalla tavalla. (Mikkilä 2018.) Tulevan työnvastaanoton tarkoituksena olisikin vähentää turhaa työtä ja kiirettä työsalin opiskelussa. Nykyään korjaamoissa hyvin täytettyjen työmääräimien käyttö on laadukkaan korjaamoprosessin tae. Ammattiin valmistuvan opiskelijan tulee hallita oikeanlaiset työtavat pystyäkseen työllistymään alalle (Opetushallitus 2018).

3.3 RAT24h-ohjelman hyödyntäminen

Työohjeen teossa hyödynnettiin jo olemassa olevaa Rengastien Autotarvikkeen tarjoamaa ja koululla jo käytössä olevaa RAT24h-ohjelmaa. RAT24h-ohjelman avulla tehdään kaikista Törnäväntiellä korjatuista sekä huolletuista autoista työmääräimet. Ohjelman kautta tilataan myös kaikki Rengastien Autotarvikkeelta tulevat varaosat.

Opiskelijoille on opetettu RAT24h-ohjelman käyttö jo ensimmäisen opiskeluvuoden aikana. Opiskelijat tekevät työsalissa opiskellessaan omat työmääräimet heillä olevista asiakastöistä. Työohjeeseen ei tämän takia kirjoitettu erillisiä ohjeita RAT24h-ohjelman käytöstä, sillä sellaiset löytyivät jo auto-osastolta. RAT24h-ohjelman etusivu on esitetty kuvassa kuusi.

Kuva 6. RAT24h-ohjelman etusivu. (Rengastien Autotarvike Oy, [viitattu 27.3.2018].)

4 TYÖOHJEEN TARKASTELU

Tässä kappaleessa käydään läpi opetuskorjaamon työnvastaanoton työohjeen soveltuvuutta. Työohjeen laadinnassa on pyritty huomioimaan opiskelijoiden erilaiset tarpeet. Työohjeen soveltuvuutta opetuskorjaamokäytössä arvioidaan ammatin opettajien haastatteluiden kautta.

4.1 Työohjeen toimivuus

Työnvastaanoton työohje toimii tällaisenaan opettajien apuopetusmateriaalina sekä opiskelijoiden apuna heidän työskennellessään työnvastaanotossa. Opettajan olisi-kin hyvä käydä työohje yhteisesti läpi esimerkiksi teoriaopetuksen yhteydessä. Ker-
raten yleisesti korjaamoprosessi sekä työnvastaanotossa toimiminen, ennen kuin opiskelijat aloittavat varsinaisen työskentelyn työnvastaanotossa. Työohje olisi hyvä myös jakaa kaikille opiskelijoille ennen työnvastaanotossa työskentelyn aloittamista. Näin opiskelijat pääsisivät kertaamaan sekä perehtymään ohjeeseen omaan tahtiin.

Opetuskorjaamon työnvastaanoton työohje on laadittu niin, että se on mahdollisim-
man tiivistetty, selkeä ja helppolukuinen. Työohje voidaan kuitenkin muokata esi-
merkiksi täysin kuvalliseksi tai selkokielliseksi, jotta erityisopiskelijatkin voivat sisäis-
tää työohjeen. Tähän muokkaamiseen ja erityisopiskelijoiden tarpeiden täyttämi-
seen vaaditaan kuitenkin erityisopettajan osaaminen sekä ammattitaito.

4.2 Opettajien haastattelut ja työohjeen arviointi

Työohje toimii hyvänä apuvälineenä opetuskorjaamon työnvastaanoton toiminnan käynnistämisessä. Työohjeen toimivuus ja helppolukuisuus saadaan selville vasta siinä vaiheessa, kun opiskelijat pääsevät työskentelemään työnvastaanotossa sekä käyttämään työohjetta apunaan. Työohje on kuitenkin riittävän selkeä ensim-
mäiseksi versioksi. (Yli-Karjanmaa 2018.)

Työnvastaanoton työohjetta pystyttäisiin selkeyttämään huomattavasti, jos työohjeesta tehtäisiin video-ohje opiskelijoille. Tällöin kokonaisuus työnvastaanotossa toimimiseen aukeaisi varmasti jokaiselle opiskelijalle. Kokonaisuutena työohje on laadittu hyvin yksityiskohtaisesti ja tämä auttaa lukijaa ymmärtämään mitä ja miten asiat pitää tehdä. (Nieminen 2018.)

Työnvastaanoton työohje tulee olemaan hyvä apu opiskelijoille, jotka tulevat työskentelemään opetuskorjaamon työnvastaanotossa. Työnvastaanotossa toimimiseen täytyy olla jonkinlainen ohjenuora, jota opiskelijat voivat seurata. Työohje toimii niin sanotusti ”kättä pidempänä”. Työsaliopetuksessa opettaja voi käskää opiskelijaa kertaamaan toimintatavat työohjeesta, oli sitten kyse asennustöissä tai työnvastaanottojana toimiva opiskelija. Voidaan myös todeta, että työohjetta pystytään käyttämään jatkossa opetuksessa opetusmateriaalien tukena. (Mikkilä 2018.)

5 YHTEENVETO JA POHDINTA

Opinnäytetyön tärkeimpänä tarkoituksena oli luoda opetuskorjaamoon käynnistettävään työnvastaanottoon työohje, joka toimisi opettajien opetusmateriaalina sekä opiskelijoiden apuna. Teoriaosiossa käytiin läpi korjaamoprosessi, esimiesmäinen työskentely ja prosessijohtaminen. Pedagogiikka sekä ammatillisen koulutuksen reformi on molemmat otettu mukaan teoriaosioon, koska opinnäytetyön tilaajana toimii ammatillinen oppilaitos.

Opinnäytetyön varsinaisen työosuuden aikaansaannos oli kirjallinen kymmenen sivua pitkä työohje työnvastaanottoon. Työohjeen laatimisessa täytyi ottaa huomioon opetuskorjaamon nykytilanne. Käytössä olevat korjaamo-ohjelmat sekä erilaiset työohjeet niihin liittyen tuli ottaa myös huomioon.

Työohje pyrittiin pitämään mahdollisimman selkeänä eikä siitä haluttu tehdä pitkää, jotta opiskelijoilla riittäisi motivaatio lukea se. Työohjeen soveltuvuuden työnvastaanottoon arvoivat alustavasti Törnäväntiellä auto-osastolla toimivat tuntiopettajat Jani Mikkilä, Juha-Matti Nieminen sekä Matti Yli-Karjanmaa. Työohje oli opettajien mielestä toimiva, mutta todellinen toimivuus selviää vasta pilotoinnin jälkeen.

Työn suorittamisessa onnistuttiin kohtuullisen hyvin. Mikäli työohjeen paranteluun olisi ollut enemmän aikaa ja resursseja, olisi työohjeesta voitu tehdä lisäksi kolme omaa selkokielisempää ohjetta. Kolme erillistä ohjetta olisivat voineet olla täysin selkokielellä kirjoitettu ohje, kuvallinen ohje ja video-ohje. Nämä ohjeiden räätälöinnit voidaankin toteuttaa myöhemmin opinnäytetyön tuloksena syntyneen työohjeen avulla.

Työnvastaanotossa työskentelyn sijoittuminen opintoihin. Tuleva opetuskorjaamon työnvastaanotto otetaan Törnäväntien auto-osastolla käyttöön lähitulevaisuudessa. Opiskelijoiden työnvastaanotossa työskenteleminen vaatii opettajilta suunnittelua. Törnäväntiellä on noin 180 autoalan opiskelijaa, joten opettajien tuleekin miettiä, mihin ajankohtaan ammattiopintoja työnvastaanotossa työskentely sijoitetaan.

Opinnäytetyön tekijän omat mielipiteet ovat, että työnvastaanotossa voisi toimia toisen ja kolmannen vuoden ajoneuvoasentajaopiskelijat. Tämä pääsääntöisesti sen takia, koska työnvastaanotossa työskentelevällä opiskelijalla olisi hyvä olla ajokortti. Työnvastaanotossa työskentelevän opiskelijan työtehtäviin, kun kuuluu muun muassa varaosien haku eri varaosaliikkeistä.

Aika, miten pitkään kukin työpari työskentelisi työnvastaanotossa, onkin vaikeampi suunnitella toimivaksi. Yksi päivä työnvastaanotossa per työpari on opinnäytetyön tekijän mielestä liian lyhyt, sillä siinä ajassa riittävää oppimista ei voi tapahtua. Kahdesta kolmeen työsalipäivää työnvastaanotossa voisi olla hyvä määrä jokaista työparia kohden. Toisen ja kolmannen vuoden ajoneuvoasentaja opiskelijoilla on viikossa kahdesta kolmeen työsalipäivää. Ajoneuvoasentajilla on siis noin 20-30 työsalipäivää vuodessa. Ryhmäkoot ovat noin kahdenkymmenen opiskelijan luokkaa, joten kolmen päivän työskentely työnvastaanotossa on miltei mahdotonta toteuttaa. Opinnäytetyön tekijän mielestä opiskelijoiden omat opintopolut tuleekin ottaa huomioon tässä työnvastaanotossa työskentelyn suunnittelussa. Joillakin opiskelijoilla voikin olla valittuna enemmän esimerkiksi varaosamyyntiin liittyviä opintoja kuin toisilla opiskelijoilla. Tällaisissa tilanteissa varaosamyyntiä opiskelevalle opiskelijalle pitäisikin valikoitua enemmän työnvastaanotossa työskentelyä.

LÄHTEET

- AKL. Ei päiväystä. AKL-Laatuohjelmat. [Verkkosivusto]. Autoalan Keskusliitto. [Viitattu 21.3.2018]. Saatavana: <http://www.akl.fi/akl-kauppa/akl-kehitysohjelmat/akl-laatuohjelmat>
- Haapakoski, K. 9.2.2018. Kilpailu tuottaa tulosta markkinointiviestinnässä. [Verkkolehtiartikkeli]. Markkinointi & Mainonta. [Viitattu 25.3.2018]. Saatavana: <http://lehtiarkisto.talentum.com/lehtiarkisto/search/show?eid=200728600>
- Honka, N. 30.10.2017. Opettajilla synkkä näkemys ammatillisen koulutuksen uudistuksesta – ”Vahvat voivatkin selvitä, heikot jäävät vaille tarvitsemaansa tukea”. [Verkkajulkaisu]. Yle uutiset. [Viitattu 25.3.2018]. Saatavana: <https://yle.fi/uutiset/3-9902348>
- Häkkinen, P., Rautiainen, M. & Silander, T. 2013. Kohti tulevaisuuden koulua ja uusia oppimisympäristöjä: Koululaitos menneessä, oppilaat nykypäivässä? Teoksessa: Eteläpelto, A., Jääskelä, P., Klemola, U., Lerkkanen, M-K., Poikkeus, A-M. & Rasku-Puttonen, H. (toim.) Yhdessä parempaa pedagogiikkaa: interaktiivisuus opetuksessa ja oppimisessä. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto, koulutuksen tutkimuslaitos, 139-140
- Järvinen, P. 2005. Ammattina esimies. Helsinki: WSOYpro
- Järvinen, P. 2013. Onnistu esimiehenä. 11. painos. Helsinki: Sanoma Pro Oy
- Kauppila, R. 2003. Opi ja opeta tehokkaasti. Psyykkinen valmennus oppimisen. Jyväskylä: PS-kustannus
- Kupias, P. 2002. Oppia opetusmenetelmistä. Helsinki: Educa-Instituutti Oy
- Laamanen, K. & Tinnilä, M. 2009. Prosessijohtamisen käsitteet. 4. uud.p. Helsinki: Teknologiainfo Teknova Oy
- L 11.8.2017/531. Laki ammatillisesta koulutuksesta
- Martin, W.B. 2009. Quality Customer Service: Satisfy customers – it`s everybody`s job. [Verkkokirja]. Axzo Press. Fifth Edition. [Viitattu 27.3.2018]. Saatavana: <http://web.b.ebscohost.com/ehost/ebookviewer/ebook/bmxlYmtfXzM4MzM1MF9fQU41?sid=6af37fdd-479e-470a-aeb2-3a2022d49f39@sessionmgr101&vid=0&format=EB&rid=1>
- Merikoski, M. 2018. Yrittäjä. TahtoDesing Oy. Haastattelu 20.3.2018. Margit Merikoski toimi Koulutuskeskus Sedu Jurvan toimipisteen perustutkintovastaavana, myöh. koulutusalapääällikkönä vuosina 2002-2009

- Mikkilä, J. 2018. Vastuuopettaja. Koulutuskeskus Sedu. Haastattelu 15.2.2018
- Nieminen, J-M. 2018. Tuntiopettaja. Koulutuskeskus Sedu. Haastattelu 27.3.2018
- Opetushallitus. Ei päiväystä. Ammatillisen koulutuksen reformi. [Verkkosivusto]. Helsinki: Opetushallitus. [Viitattu 25.3.2018]. Saatavana: http://www.oph.fi/kehittamishankkeet/ammattillisen_koulutuksen_reformi
- Opetushallitus. 2018. Autoalan perustutkinto. [PDF-tiedosto]. Helsinki: Opetushallitus. [Viitattu 27.2.2018]. Saatavana: <https://eperusteet.opintopolku.fi/eperusteet-service/api/dokumentit/4323992>
- Opetus- ja kulttuuriministeriö. 30.6.2017. Opetusministeri Grahn-Laasonen: Ammatillisen koulutuksen reformi hyväksyttiin – suurin koulutusuudistus vuosikymmeniin. [Verkkoartikkeli]. Helsinki: Opetus- ja kulttuuriministeriö. [Viitattu 25.3.2018]. Saatavana: http://minedu.fi/artikkeli/-/asset_publisher/ammattillisen_koulutuksen-reformi-hyvaksyttiin-suurin-koulutusuudistus-vuosikymmeniin
- Opetus- ja kulttuuriministeriö. Ei päiväystä. Ammatillisen koulutuksen reformi. [Verkkosivusto]. Helsinki: Opetus- ja kulttuuriministeriö. [Viitattu 25.3.2018]. Saatavana: <http://minedu.fi/amisreformi>
- Oppiminen työpaikalla. 29.12.2015. Tonet – Työssä oppimisen tietopalvelu. [Verkkosivusto]. Helsinki: Opetushallitus. [Viitattu 25.3.2018]. Saatavana: <http://www.edu.fi/tonet>
- Prodiags. Ei päiväystä. Huollon prosessi. [Virtuaaliympäristö]. Vantaa: Prodiags. [Viitattu 27.2.2018]. Saatavana: Vaatii käyttöoikeuden
- Rengastien Autotarvike Oy. Ei päiväystä. RAT24h. [Verkkosivusto]. Seinäjoki: Rengastien autotarvike Oy. [Viitattu 27.3.2018]. Saatavana: Vaatii käyttöoikeuden
- Sedu. Ei päiväystä. Sedun autokorjaamo Seinäjoella. [Verkkosivusto]. Koulutuskeskus Sedu. [Viitattu 27.2.2018]. Saatavana: <https://www.sedu.fi/fi/Palvelut-ja-asiakastyot/Autokorjaamo>
- Sedu. Ei päiväystä. Tietoa Sedusta. [Verkkosivusto]. Koulutuskeskus Sedu. [Viitattu 16.1.2018]. Saatavana: <http://www.sedu.fi/fi/Tietoa-Sedusta>
- Sedu. Ei päiväystä. Autoala. [Verkkosivusto]. Koulutuskeskus Sedu. [Viitattu 17.1.2018]. Saatavana: <http://www.sedu.fi/koulutushaku?s=1&a=Auto-ala&tt=perustutkinto>
- Sedu. Ei päiväystä. Autoalan perustutkinto. [Verkkosivusto]. Koulutuskeskus Sedu. [Viitattu 18.1.2018]. Saatavana: <http://www.sedu.fi/koulutushaku/koulutus/Autoalan-perustutkinto/l/5351>

- Seinäjoen koulutuskuntayhtymä. 2016. Opetussuunnitelma 2016 Autoalan perustutkinto. [Verkkosivusto]. Seinäjoen koulutuskuntayhtymä Koulutuskeskus Sedu. [Viitattu 6.2.2018]. Saatavana: <https://www.sedu.fi/loa-der.aspx?id=b1ced4d3-8183-445a-a14f-7267d779c2d5>
- Vänttinen, A. 2017. Päämiehen järjestelmä kehittää osaamista: Koulutusputki mekaanikoille. Suomen autolehti 84 (10), 22-25
- Vänttinen, A. 2016. Alppila Yhtiöt elää kasvun aikaa: Erottumista palveluilla. Suomen autolehti 83 (9), 29
- Yli-Karjanmaa, M. 2018. Tuntiopettaja. Koulutuskeskus Sedu. Haastattelu 27.3.2018